独立行政法人
国民生活センター

報道発表資料

平成 22 年 5 月 12 日
独立行政法人国民生活センター
紛争解決委員会

国民生活センターＡＤＲの実施状況と結果概要について（平成 22 年度第 1 回）

１．紛争解決委員会への申請等の状況（注１）

	申請	手続終了				結果概要の公表		義務履行の勧告
			和解成立	和解不成立	その他（注2）		事業者名を含む	
平成 21 年　4 月	2							
5 月	11	2			2			
6 月	7	2		1	1			
7 月	8	2	2					
8 月	12	1		1		3	1	
9 月	8	7	5	2				
10 月	15	11	2	9				
11 月	13	4	2	1	1	15	8	
12 月	5	10	7	1	2			
平成 22 年　1 月	10	5	3	2				
2 月	6	7	4	2	1	13	2	
3 月	9	6	1	1	4			
平成 21 年度	106	57	26	20	11	31	11	0
平成 22 年　4 月	2	14	10	3	1			1（注3）

（注１）すべて「和解の仲介」。これまでのところ「仲裁」の申請はなし。
（注２）取下げ及び却下。
（注３）インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争。

２．申請事案の分野別状況等（平成 22 年 3 月末）

（１）商品・役務別

商品・役務	件数
１．金融・保険サービス	29
２．教養娯楽品	19
３．内職・副業	9
４．教養・娯楽サービス	8
５．役務一般	7
５．レンタル・リース・貸借	7
７．土地・建物・設備	5
７．運輸・通信サービス	5
９．工事・建築	3
９．住居品	3
９．保健・福祉サービス	3
12．車両・乗り物	2
12．他の役務	2
14．商品一般	1
14．保健衛生品	1
14．管理・保管	1
14．他の相談	1
合　　計	106

(1) 預貯金・証券等	18
(2) 損害保険	2
(2) その他の保険	2
(2) 融資サービス	2
(2) デリバティブ取引	2
(6) 生命保険	1
(6) ファンド型投資商品	1
(6) 他の金融関連サービス	1

(1) 他の教養娯楽品	10
(2) 学習教材	3
(3) パソコン・パソコン関連用品	2
(3) 音響・映像製品	2
(5) 電話機・電話機用品	1
(5) 書籍・印刷物	1

(2)相談内容別

相談内容	件数
１．契約・解約	92
２．販売方法	52
３．接客対応	18
４．品質・機能・役務品質	16
５．安全・衛生	8
６．価格・料金	6
７．表示・広告	6
８．法規・基準	3
９．施設・設備	1
合　　計	106

（注）マルチカウント

(3)重要消費者紛争の類型別

類　型	件数
１．第１号類型（多数性）	86
２．第２号類型（重大性） （１）　生命・身体 （２）　財産	6 (4) (3)
３．第３号類型（複雑性等）	3
合　　計	88

（注）取下げ、却下、補正中等を除く。マルチカウント。

(4)申請に至る経緯別

申請経緯	件数
１．消費者が直接申請	60
２．消費生活センター等の相談経由	46
合　　計	106

(5)仲介委員数別

委員数	件数
１．単独	11
２．合議体（２人）	48
３．合議体（３人）	38
合　　計	97

（注）委員指名前の取下げ、補正中を除く。

３．結果の概要（平成 22 年 1 月～3 月分）

	事　案　名	和解の成否	公表した事業者名等
1	未公開株の解約に関する紛争①	×	ヘリテイジファンド株式会社
2	未公開株の解約に関する紛争②	×	エコエナジー株式会社
3	サイドビジネス情報の解約に関する紛争	○	株式会社イデアプラント
4	盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争①②	○	
5	注文住宅の新築工事代金支払いに関する紛争	○	
6	還元額が説明と異なる出資に関する紛争	○	
7	興行のチケットの払戻しに関する紛争	×	
8	絵画の通信販売に関する紛争	○	
9	水槽用ヒーターの空焚きによる火災事故に関する紛争	○	
10	旅行等が安くなるという会員サービスの会費に関する紛争	○	

【事案 1】未公開株に関する紛争①

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

未公開株を取扱っていると称するヘリテイジファンド株式会社(注)（以下、「相手方事業者」という。）から電話で勧誘を受けた後、担当者が自宅を訪れ再度勧誘を受けた。担当者に、今すぐ上場するかのような話をされたうえに、数が残り少ないなど説明されたために断れなくなり、約 6 か月の間に、数社の株式（以下、「本件未公開株」という。）を 4 回に渡り総額 1200 万円で購入した。

担当者の説明では近日中に上場予定とのことだったが、予定日を過ぎて現在に至るまでどの会社も上場されない。

返金を申し出ているうちに連絡が取れなくなった。既払金全額の返還を求める。

（注）本社所在地：東京都中央区　　代表取締役：和氣　清熙

＜相手方の対応＞

相手方事業者は所在不明

２．手続の経過と結果

相手方事業者に対しては、申請書に記載されている住所（登記されている本店所在地と同じ）に、配達証明郵便を用いて通知等を送付したが、「尋ねあたらず」として事務局に返送されてきた。そこで、事務局員が現地に出向いて確認したところ、当該物件は事務所として使用されている状況になく、移転先についても把握することはできなかった。

業務規程第21条第2項によれば、名あて人の住所等が相当の調査をしても分からないときは、名あて人の最後の住所等にあてて書留郵便等により発送すれば足りるとされていることから、必要な手続は尽くしたものと考えられる。

こうした状況の下、本事案は和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了するに至った。

【事案 2】未公開株取引に関する紛争②

１．事案の概要

同時期に 3 件の申請があったため、併合して和解仲介手続を進めることとした。以下の申請人の主張は、3 件の申請事案の中の代表的な 1 件について記載したものである。

＜申請人の主張＞

昨年 1 月にエコエナジー株式会社 (注) （以下「相手方事業者」という。）から、ダイレクトメールの資料と電話で自社の未公開株購入の勧誘を受けて、購入株分の金額（50 万円（10 株分）又は 250 万円（50 株分））を支払った。株式公開準備室の担当者の説明では近日中に上場するとのことだった。

しかし、説明と違い、株式は上場されなかったうえ、勧誘時に用いられた事業の将来性を示唆する新聞記事が偽造であったことを知り、7 月に返金を求めた。

社長名で勧誘に誇張があった旨の謝罪と、発行した株式を徐々に買い取る旨の書面が届いたが、返金に応じない。支払った金額の返還を求める。

（注）本社所在地：東京都中央区　代表取締役：濱田　貴吉
各申請人が契約した時点での相手方事業者の商号はペトロジャパン株式会社であったが、平成 21 年 6 月にエコエナジー株式会社に商号変更を行っている。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

（なお、代表取締役が入院しているため、委員らとの面談は 1 ヶ月後に設定してほしいとのことであったが、期限を過ぎても答弁書の提出はなされず、代表取締役からの連絡も第 1 回期日前日までなされなかった。）

２．手続の経過と結果

再三にわたり、相手方事業者に対して答弁書の提出を求めたが、提出がなされなかったことから、期日を設定することとした。

相手方事業者に対して、独立行政法人国民生活センター法（以下、センター法）第 22 条に基づく期日への出席要請を行ったところ、回答期限までに出欠について返答はなく、第 1 回期日の前日になって、相手方事業者代表取締役より出席するとの連絡があった。

第 1 回期日において、相手方事業者に対して、当該未公開株の販売等に関する経緯やこれまで当委員会の手続への対応が困難であった理由について確認をした。

相手方事業者は、これまで当委員会から送付した資料等についても把握しておらず、また、本事案の解決についても、経済的な理由から返金は困難であるとのことであった。

仲介委員より、相手方事業者に対して、本事案の法的問題点等を指摘し、再考を促したところ、近い将来において経済的事情が好転する予定があるとのことであったため、第 2 回期日を設定することとし、合わせて、センター法第 22 条に基づき、答弁書の提出を再度要請した。

しかしながら、相手方事業者は、通知された申請書の字が小さいために紛争内容を把握でき

ないとして提出期限を過ぎても答弁書は提出されなかった。また、第２回期日については、代表取締役の健康上の問題を理由に欠席するとの連絡を期日前日の午後に伝えてくるという状況であった。このため、仲介委員は、相手方事業者に、第２回期日に出席できなかったことについて、根拠資料を基に説明するよう求めたが、それもなされず、相手方事業者の手続への協力が実質的に得られないと判断し、手続を終了することとした。

【事案 3】サイドビジネス情報の解約に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

申請人は、インターネット上で「ある書類をあるところに持参することで月 30～40 万円を得ることができる」という株式会社イデアプラント(注)（以下「相手方事業者（A）」）の情報商材を見て興味を持ち、情報商材を専門に取り扱うモール事業者（以下「相手方事業者（B）」）の運営するサイトを通じて代金を支払った。

しかし、その情報商材に実際に記載されていた仕事内容は、中古車の個人売買のチラシを駐車場に停めてある車のワイパーに挟んで配るというものであった。また、情報商材の記載内容に従って相手方事業者（A）に直接チラシの代行手数料を支払ったが、チラシが送られて来なかったため収入を得ることはできなかった。

支払済みの情報商材代金 59,800 円と代行手数料金 8,900 円の返還を求める。

（注）URL　http://idea-prant.com/　　販売責任者：宮本　茂

＜相手方の対応＞

（１）相手方事業者（A）

不明。

事務局が配達記録郵便で送付したところ、「あて先不完全」で返送されてきた（情報商材に記載されているアドレスにメールを送付しても返答がなく、携帯電話も不通であった)。

（２）相手方事業者（B）

和解の仲介の手続により解決を図る意思はない。

［理由］　弊社は決済を代行している会社であり、申請人が購入した情報商材についてカード決済を代行したに過ぎず、契約の解約及び返金については、本件情報商材の販売事業者である相手方事業者（A）に求めるべきであって、本来弊社に求めるべきことではない。

※その後、相手方事業者（B）は、社内で検討を行った結果、手続に応じることとなった。

２．手続の経過と結果

相手方事業者の対応状況等及び事務局の調査結果を踏まえた上、仲介委員会議において検討を行った。

相手方事業者（A）が作成した情報商材の購入を誘引するために用いた広告（セールスレター）及び情報商材の内容は、「国家政策に伴い×××にある書類を持参することで利益を得られるビジネスモデル」と称していたが、実際の内容は、相手方事業者（A）から購入した中古車の個人売買のチラシ広告を駐車場に停めている車のワイパーに挟んでまわるといった仕事であり、優良誤認表示及び誇大広告等の問題が認められた。しかし、相手方事業者（A）とは連絡が取れないことから、手続を終了させることにした。

また、相手方事業者（B）の定める利用規約においては、申請人、相手方事業者（A)、（B）の三者間の契約関係が不明確であり、また、自らの営業の形態を決済代行業であるとしている

ことから、相手方事業者（B）に対して質問事項を取りまとめた上で説明を求めることにした。

一方、相手方事業者（B）は、社内で検討を行い、本年から従来の方針を改めて、ホームページに登録されている情報商材の内容及び価格を検査し、基準に合わない情報商材については登録を削除する等の措置を講じることをホームページにおいて表明した。また、消費者からのクレーム対応も改善することを社内で決定し、当委員会の実施する和解手続にも応じる旨連絡があった。

こうした相手方事業者（B）の対応を受け、本事案について期日を設定して手続を実施したところ、情報商材の代金を返金することで和解が成立することになった。

【事案 4】盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争

１．事案の概要

事案Ⅰ、事案Ⅱは、いずれも、紛失または盗難によりクレジットカードの不正利用被害に遭った申請人が、カード会員規約に基づく補償を求めた事案であり、相手方は同一事業者である。

相手方の会員規約には、紛失・盗難により発生したクレジットカードの不正利用による損害を補償する制度があり、その除外事例として、暗証番号の入力を伴う取引についての損害は補償対象外とするが、暗証番号の管理について会員に故意または過失がないと認めた場合は補償対象とする旨が規定されている。

＜申請人の主張＞

≪事案Ⅰ≫

申請人は、勤務先近辺で飲食後に帰宅した翌朝、出社前に財布が無いことに気付いた。財布には、相手方を含むクレジットカード会社 4 社と、A銀行、B銀行の、クレジットカードまたはキャッシュカードが入っていた。

飲食店近くの交番に遺失物届けを出すなどしていたところ、A銀行のバンクカードセンターC某と名乗る人物から携帯に電話があり、情報照会センターから紛失について聞いた、カードを一時停止するが後日発見された場合に再発行が不要となる対応がある、などと説明された。その手続に必要だとして尋ねられたため、暗証番号（暗証番号は全てのカードで同一）を回答した。その後すぐに怪しいと気づき、A銀行に電話をすると、すでに何者かにより 50 万円が引き出されていた。

申請人は、A銀行、B銀行と、クレジットカード 2 社の各カードについて合計約 260 万円の不正利用被害を受け、このうち相手方発行のクレジットカード（以下「本件カード」）の被害額は、買物とキャッシングで合計約 130 万円であった。

相手方は、本件取引が暗証番号の入力を伴う取引であり、暗証番号の管理について申請人に過失があることを理由に、暗証番号を利用した取引額（約 128 万円）について補償対象として認めようとしない。

暗証番号は、全てのカードで同一であったが、誕生日など容易に類推可能な暗証番号を使っていたわけではないし、暗証番号を第三者に教えてしまったのは騙されたためである。よって、申請人に過失は無いので、被害額全額の補償を求める。

≪事案Ⅱ≫

スイスから駐在先のスロバキアへ帰国する際、夕刻のベルン駅（スイス）で、空港行き列車の切符をカードで購入した。列車乗車時に不審な男と揉みあいになり、約 1 時間後に車中で財布がないことに気付き、列車が空港に到着した後空港内の警察に盗難を届け出た。財布の中には、A銀行のキャッシュカード、B社及び相手方のクレジットカードが入っていて、これらのカードは全て同じ暗証番号を用いていた。

帰宅後、A銀行とB社に連絡したが、A銀行のキャッシュカードで不正利用被害が既に発生していた。後日、B社からも、被害発生の連絡があった。

切符購入の際に暗証番号を盗み見られたと思う。

相手方カード会社の盗難・紛失係には、事故に遭ったこと、他のカードで被害が出ていることを伝えたところ、「60 日間遡って補償されるから大丈夫」と回答されただけで、約半月後に、覚えのない 44 万 7000 円（キャッシング 44 万 920 円＋利息）の請求書が、日本の留守宅に送付されてきた。

申請人から、再度連絡し事故状況を説明したが、「暗証番号を用いた取引であるため補償対象外である」と即答され、納得のいく説明を得られなかった。他のカード会社や銀行からは、盗難の連絡後数日以内に、被害や事故状況についての照会と必要な手続の案内をされ、全額が補償されている。

相手方の説明（半額補償の根拠）と事故発生後の対応に納得できないので、被害全額を補償して欲しい。

＜相手方の対応＞

≪事案Ⅰ≫

和解の仲介の手続に応じる。

本件で、申請人自身が暗証番号を口頭で第三者へ伝えた行為は、積極的に暗証番号を教えてしまった行為であるため、申請人の過失と認めざるを得ず、その場合には会員規約に定める補償制度の対象とすることはできない。

≪事案Ⅱ≫

和解の仲介の手続に応じる。

本件は、暗証番号の入力を伴う取引であることから、会員規約に定める補償制度の対象外であるが、被害状況を勘案の上、折半での補償対応にて解決を希望する。

２．手続の経過と結果

≪事案Ⅰ≫

期日において、申請人からは本件事故の具体的な状況等について、相手方事業者からは暗証番号の管理に係る過失の考え方等についてそれぞれ確認し、意見聴取を行った。

申請人は、事故の状況について、自分は現役ビジネスマンとして暗証番号管理の重要性については当然理解していたが、言葉巧みに騙されて犯人の話を信じたことにやむを得ない状況（A銀行にだけその番号を登録していた携帯電話に同銀行を名乗って電話がかかってきたことなど）があったことを説明した。また、同時に紛失した他のカードで発生した被害については全額または一部が補償されており、本件の具体的事情を考慮すれば他社と同程度の補償は受けられるのではないか、預金者保護法の考え方を参考にすれば本件は申請人に過失がない場合と認め得るのではないかと主張した。

相手方に対しては、紛失・盗難により発生した、暗証番号入力を伴う不正取引に関し、暗証番号を会員が口頭で第三者に伝えてしまっているケースで、会員に過失がないと認める場合の具体例について確認したところ、①「脅迫、強要、暴力行為等により会員の意思の自由が奪われた状態であり、且つそのことが警察等への届出等により証明された場合」または②「具体的

事案を総合的に検討し、不正利用による損害を会員に負担させることが著しく正義に反すると認められる場合」に限るとのことだった。この考え方に基づくと、本件申請人のケースについては、①には該当せず、②によっても過失がないと認めることはできず、一切、補償の対象とすることはできないとのことであった。

申請人の過失の有無については、2 回の期日を重ねても両当事者の見解の乖離を解消することができなかったが、一方で、紛争が長期化していることから、両当事者とも本手続による解決を希望した。

仲介委員は、本件はクレジットカードの事故事案ではあるが、銀行のキャッシュカードが対象とされる預金者保護法で、預金者がカードを窃取された場合、捜査機関への届け出等を条件として、預金者に「重大な過失」に該当する事実がある場合を除き、何らかの過失がある場合でも、発生した損害の 75%から全額の補償を認めていること、現に今回の事案では銀行が全額補償を行っていること、他のクレジットカード会社の補償の状況等を総合的にみると、申請人が自ら暗証番号を教えた事実があったとしても、被害の全額を申請人負担とするのはバランスを欠くと判断した。

この判断をもとに、和解金額の調整を図った結果、当事者双方で不正利用被害額を折半することで合意し、和解が成立した。

≪事案Ⅱ≫

相手方に対し、本事案の被害補償を半額と主張する理由を確認したところ、事故当時の状況が不明確であること、海外の状況を考えれば海外でのカード利用者には一層高い注意義務が認められ、しかも申請人は海外生活に慣れているという事情があることからみても、申請人の暗証番号管理に過失がなかったとは認め難いとの主張がなされた。補償を被害額半額とすることについては特別な根拠は無いとの回答だった。

申請人代理人に対し、申請人が暗証番号を盗み見られたと考えられるベルン駅の状況を確認したところ、代理人が実際に同駅を利用した経験に基づいて、同駅はスイスの首都に所在し、とりわけ夕刻には激しい混雑状況にあるうえ、券売機の設置状況も日本と異なり暗証番号の盗み見を防ぐことが困難な構造になっているとの説明がなされた。また、申請人は職業上セキュリティの知識は十分身につけているはずだが、その申請人をもってしても、危険を回避できない状況であったことは斟酌（しんしゃく）されるべきであると主張した。

本事案の事故発生時の状況を考慮すれば、また、≪事案Ⅰ≫との比較においても、申請人の過失の程度は低く、全額が補償されるべき事案と考えられた。

こうした判断のもと、当事者双方に歩み寄りを促した結果、被害額の 2 割を申請人が負担することで合意し、和解が成立した。

【事案 5】注文住宅の新築工事代金支払いに関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

注文住宅新築の工事請負契約をしたが、契約締結後に仕様変更や追加工事が生じたため、その都度、新たに注文書を取り交わしていった。

請負代金の支払いは、契約時と着工時に一部前払いし、引渡時に残金を支払うこととなっていた。契約時（平成 21 年 3 月）に 165 万円を振り込み、着工時（同年 6 月）には、相手方事業者からの支払金額等の案内に従い、基礎補強工事費 115 万 5000 円と、着工時金（500 万円）と保険費用（57 万円）の合計である 557 万円を、それぞれ、相手方銀行口座に振り込んだ。

その後、手元にある契約書や注文書控では、追加注文後の総費用がわかりにくくなったため、担当者に、全体費用と未払費用の明細がわかる書面の作成を依頼したところ、これに係る説明資料が交付されるようになった。

この説明資料は、未払費用記載部分に追加注文等を逐次反映していったうえで、7 月から 9 月の 3 か月にわたり計 4 回交付されているが、そのいずれにおいても、着工時（6 月）の入金として、「着工時金 615 万 5000 円」、「諸費用（保険費用）57 万円」、「基礎補強工事費 115 万円」が記載され、実際の入金額よりも 115 万 5000 円多く記載されていた。

申請人は当該説明資料を、未払費用の金額を確認する目的で見ていたため、当時、既払費用に関するこの誤記に気付かなかったが、引渡日間近になって、請求金額が不足していた旨連絡があり、引渡時に、説明資料上に未払費用と記載されていた金額の他に、新たに 115 万 5000 円の請求を受けた。

相手方事業者から請求されている契約金額について納得できないので、115 万 5000 円は未だ支払っておらず、物件の引渡しを受けられない。

相手方事業者に対し、契約金額について納得のいく説明を求めるとともに、仮に、請求されている契約金額が正しかったとしても、相手方事業者の事務上のミス（説明資料の誤記）が原因で紛争になったのであるから、相手方事業者がこの 115 万 5000 円全てを負担したうえで、建物の早期引渡しを求める。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

今回のミスは、営業担当者による未払残金の説明資料作成ミスである。誤りは認めるが、ミスについては既にお詫びしている。

請求している契約金額（工事代金・諸費用の総額 4362 万 8753 円）は正当であり、残金 115 万 5000 円は本来支払うべき金額である。

全額の早期支払いを求める。

２．手続の経過と結果

申請人及び相手方事業者から、事実関係と、希望する解決方法について確認を行った。

申請人は、事業者が作成した資料にミスがあったため信頼が裏切られたこと、そのミスが 3 か月にわたり判明しなかったことについて企業として責任を感じている姿勢が感じられなかったことから、誤記の全額を相手方事業者に負担してほしいと主張した。

相手方事業者は、担当者のミスを長期間発見できなかった事務体制の不備については認め、今後改善を図りたいと思うが、注文に対応した工事は全て実施しており、提供した役務に対する対価の請求は正当であると主張した。

仲介委員から、既にローンも実行され申請人からの支払いの大半が終了しており、3%弱の代金未払いを理由に、物件の引渡しを拒否している対応は適切とは言えないのではないかとの見解を相手方事業者に伝えたところ、相手方事業者も早期かつ円満な解決を希望することから、申請人に対する請求金額について譲歩する考えが示された。

相手方事業者からの提案を踏まえ、仲介委員は、申請人に対しても、事務手続上の不備はあったものの契約金額に相当する工事は適正になされていると思われること、アフターサービス等、今後も相手方事業者との関係が継続することから、良好な関係を再構築することが望ましいことを説明し、譲歩を促した。

その結果、建物の引渡し及び登記手続を行った後、相手方請求額の 2 割相当額を申請人が支払うことで双方が合意し、和解が成立した。

【事案 6】還元額が説明と異なる出資に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成18年12月に会員制の組織に入会金を支払って加入した。加入の際に受けた説明では、掛金 1 口 3,500 円／月を 5 年間支払い続けると、掛金を差し引いても約 80 万円が還元されるという。3 口加入し、2 年間で合計約 25 万円を支払った後、説明どおりの還元がなされるのか不審に思い、掛金の支払いを止め、既払金の返還請求をしたところ、退会扱いとなり、9 万円しか還元されなかった。残りの約 16 万円を返還して欲しい。

＜相手方の主張＞

和解の仲介の手続に応じる。

しかし、申請人が受けた説明は、申請人の知人によってなされたものである。また、申請人は、資料及びパンフレット等に誇大な表現や事実と異なる内容が含まれていると主張しているが、どの点を指しているのか、これら資料の内容を確認したい。

２．手続の経過と結果

両当事者からの事情聴取やパンフレット等の資料によると、本事案は、毎月掛金 1 口 3,500 円を支払うと、相手方事業者が提供する各種サービスを利用することができ、満期までに約 100 万円が還元されるというもので、月々の還元金が規定額を超えると共済に自動加入となる契約であった。また、毎月、活動支援金 1,000 円が支払われ、新たな加入者を紹介するとその金額が増額し、一定額を超えると還元金も増額される制度となっている。

このような本件契約については、無限連鎖講や出資法の出資金受入制限等への該当性も問題となり得るものの、限られた資料の下でこれらを確定することは困難であった。

こうした中、申請人は紹介者からの説明やパンフレットの記載から、毎月掛金 1 口 3,500 円を 5 年間支払い続けると約 100 万円が還元されると理解していた。一方、相手方によれば、パンフレットに記載されている「満期」とは約 100 万円満額が還元されるまでの期間を表す言葉で、その期間は必ずしも 5 年間と定められているものではなく「満期」は 5 年間に限らないとのことであった。

このように両当事者の本件契約に関する理解には隔たりがあるものの、申請人は合理的根拠を示さず説明が不十分なパンフレットの内容に基づいて本サービスを契約していると思われることから、相手方事業者に対して既払金の全額返還を提案したところ、相手方事業者は、これを受け入れ、和解が成立した。

【事案 7】興行のチケットの払い戻しに関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

ある興行のチケットを購入し、当日会場に行ったところ、ステージ機材の発火で公演が急遽中止された。チケット代は払い戻してもらったが、長野県から出掛けており、ホテル代と新幹線代が約 3 万円かかっていたため、相手方事業者に請求したところ、チケットに記載されている興業に関する注意事項を根拠に拒否された。納得できない。宿泊費、交通費及び慰謝料（合計 10 万円）の支払いを求める。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

被申請人には、既に申請人が購入したチケット代の返金をしており、それ以上の責任を負わず、チケット代の返金を超える賠償等には応じられない。

被申請人としては、本和解の仲介手続に応じること自体を必ずしも拒否しないものの、本和解手続において譲歩の余地はない。

２．手続の経過と結果

はじめに相手方事業者に対して、事業の概要、事故及び公演一時中止の経緯、申請人との交渉の経緯等について確認を行った。

申請人は、チケットに記載された免責条項は無効であるため交通費等の支払いを求めるとのことであった。

これに対し、相手方事業者は、申請人に対する補償について、チケット代金は約款に基づいて申請人に既に返金済みであり、申請人に対してのみ宿泊費や交通費を補償することは、当該チケットを購入し公演を観ることができなかった他の約 2,000 人との公平の観点から問題があること、また、一般に演劇等において交通費等を補償することはなく、仮に全員に交通費等を補償すると、今後チケット代金に当該補償リスク相当額を上乗せすることになってしまうこと等を主張した。

両者の見解の乖離は大きく、また、仲介委員より両者が合意し得る合理的な和解案を提示することも困難な状況であった。

こうしたことから、仲介委員としては、これ以上手続を進めても和解が成立する見込みはないと判断し、手続を終了させることにした。

【事案 8】絵画の通信販売に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

突然、見ず知らずの人から「オークションに出す美術品を探しているが、持っていないか」と電話があり、事前に相手方事業者から自宅に届いていたパンフレットを見て絵画を購入するよう勧められた。その際、「オークションに出すには最低でも絵画を 5 点購入して欲しい」「この絵画はオークションに出すと高値がつくので、1 点約 60 万円で購入してもらえれば、後日 1 点 300 万円程度で買い取る」「購入してもらえれば、月末に現金を持って買い取りに伺う」などと説明された。その後も別の者から「絵画を購入してもらえれば、高値で買い取る」という電話があり、4 日間に、絵画等 11 点を次々に相手方事業者から購入した（合計購入金額 924 万円）。

冷静になって考えると不要と思い、相手方事業者が自主的に設けていたクーリング･オフ（契約日より 8 日以内）制度に基づき、クーリング･オフを通知した。しかし、相手方事業者は理由を明確にしないままこれに応じない。

支払済みの商品代金 924 万円の返還を求める。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

絵画の販売については、他の事業者（以下、「A社」という。）に業務委託しており、販売代金の 70%を業務委託の対価として支払ったため、完全な赤字である。当社にも、何らかの責任はあると考えている。

２．手続の経過と結果

申請人及び相手方事業者から、絵画購入までの経緯等について確認を行った。

その結果、申請人に対し、電話で絵画購入の勧誘を行ったのは、相手方事業者が業務委託契約を結んでいるA社であることがわかった。

相手方事業者は、営業活動の全てをA社に委託しており、A社が申請人に対し、どのような勧誘を行ったかは全く把握していないとのことであった。また、A社との業務委託契約で、業務委託の対価として申請人から支払われた商品代金の 7 割をA社に支払っていることが明らかになった。

両当事者に確認した内容を踏まえ、仲介委員より、相手方事業者に対し、絵画等の購入を勧誘したのがA社であっても、消費者契約法第 5 条により、A社は、相手方事業者から消費者契約の締結について媒介の委託を受けていると考えられ、A社が申請人に対して、事実でないことを告げ、申請人を誤認させて契約を締結したのであれば、不実告知により取消をすることができるとの考え方を説明した。

さらに、特定商取引に関する法律（以下、「特定商取引法」という。）の通達では、電話機のリース提携販売のように、一定の仕組みの上での複数の者による勧誘・販売等であるが、総合してみれば一つの訪問販売形態を形成していると認められるような場合には、いずれも「販売

業者等」（特定商取引法第 2 条 1 項）に該当するとの解釈が示されている。相手方事業者が業務委託契約を結んでいるＡ社が、申請人に対し、電話で勧誘を行った場合も、特定商取引法の電話勧誘販売に該当し、法定書面の交付が必要であると考えられたが、相手方事業者は、申請人に対し、法定記載事項を満たした書面を交付していなかったため、いつまでもクーリング･オフができるとの考え方を説明した。

こうした考え方に基づき、仲介委員より、相手方事業者に対し、相手方事業者が商品代金の全額を返還し、申請人は絵画等を相手方事業者に返送するとの和解案を示した。

しかし、相手方事業者は、Ａ社との業務委託契約によって、申請人から支払いを受けた商品代金の 3 割しか手元に残らなかったこと、その後、こうした販売業務は止めており、業績の悪化により 3 割分の返金をすることは困難である、と主張した。

申請人に確認したところ、商品代金の半額程度は最低でも返金して欲しいとの意向があったため、相手方事業者に対し、商品代金の半額に近い額を返金するよう再度説得した。

しかし、相手方事業者は、商品代金の半額の一括返金は難しいと主張し、拒否した。本事案の早期解決を図るため、返金額及び返金方法の調整を行い、長期の分割による返金の確実な履行を担保するため、相手方事業者に加えて、代表取締役が利害関係人として連帯して債務を負うこととし、相手方事業者及び代表取締役は、申請人に対して、和解金として、約 400 万円を約 5 年間で分割して支払い、商品の返還は求めないこと等を内容とする和解案を提案したところ、両当事者がこれを受け入れ、和解が成立した。

【事案 9】水槽用ヒーターの空焚きによる火災事故に関する紛争

１．事案の概要

＜申請人の主張＞

平成 20 年 12 月初旬、申請人の配偶者が水槽の水を取り替えるために観賞魚用ヒーター（以下「本件ヒーター」という。）を水槽から外し、バケツ内部に入れてバケツ内の水の温度を上昇させていた。

その間、申請人の配偶者が子どもを保育園に迎えに行くために外出したが、外出後約 15 分の間に、バケツの側面に固定していた本件ヒーターがバケツから飛び出し、床に落ちて火災となった。

相手方が、空焚きした場合の危険表示について不十分であったため、本件ヒーターが短時間で火災になるほど危険な物との認識を持つことができなかった。そこで、焼失した家財道具等の被害の賠償を求める。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

出火原因が本件ヒーターに起因するか不明であり、仮に本件ヒーターが火災発生の原因であったとしても、それは申請人の配偶者の誤使用によるものである。また、火災の危険性については十分な警告をしていたことから、損害賠償を求める申請人の主張を認めることはできない。

２．手続の経過と結果

申請人からは事故当時の使用状況や火災による損害の詳細について、相手方事業者からは本件製品及び空焚き防止機能付き製品の構造やパッケージの注意表示について、各々聴取を行った。

併せて、消防署が作成した本件火災事故に関する火災報告を確認したところ、出火箇所をポリバケツ脇に落下した本件ヒーター地点としており、出火原因については本件ヒーターである旨の判定がなされていた。当該判定は、専門的機関が多角的見地から客観的資料に基づいて判断したものとして信頼性が高く、本手続においても、出火原因等については同様に考え、本件ヒーターの安全性について検討することとした。

本件ヒーターは空焚き防止機能がついていないが、相手方事業者からの聴取及び国民生活センターにおいて実施された商品テストによると、比較的低廉なコストで空焚き防止機能をつけることが技術的に十分可能であると考えられた。また、水槽用ヒーターのフェイルセーフ機能の必要性については、平成 7 年の阪神・淡路大震災以降に指摘がなされており、製造業者である相手方事業者においては、本事案のような事故の発生を十分に予見できたといえる。

相手方事業者は、火災の危険性については再三警告しており、取扱説明書等にも、火災の警告・注意表示をしており、申請人の配偶者の誤使用による火災であると主張する。

しかし、取扱説明書の警告表示等は、空気中での空焚きに関するものであり、バケツの水中で加熱している本件事故態様での関係では殆ど意味をなさない。また、水槽の水の交換に際し、一時的に本件ヒーターをバケツにセットして使用することは、不合理な使用、社会通念に反し

た使用とまではいえず、「通常予見される使用形態」であり、製造業者においては、「合理的に予見可能な消費者の誤使用」といえると考えられた。

上記を踏まえ、本件火災事故は、本件ヒーターに空焚き防止機能がついていないなどの設計上の欠陥に起因して発生したものと考えるのが相当であるが、本来の使用方法ではないことや一時的に設置場所から離れたことなど申請人側にも損害を拡大させた要因があることは否めないことを仲介委員より両当事者に説明し、互譲による解決を促したところ、火災による損害等の約 55%にあたる 140 万円を解決金として相手方事業者が支払うことで双方が合意し、和解が成立した。

【事案 10】旅行等が安くなるという会員サービスの会費に関する紛争

１．事案の概要

同時期に 7 件の申請があったため、併合して和解仲介手続を進めることとした。

以下の申請人の主張は、7 件の申請事案の中の代表的な 1 件について記載したものである。

＜申請人の主張＞

約 4 年前、知らない女性から電話があり「あなただけにとてもお得なご案内がある。会って話がしたい」と喫茶店に呼び出された。喫茶店に着くと、女性 2 人から「旅行に安く行ける」「ブランド品が安く買える」と会員サービスの特典を説明された。会員になるにはＤＶＤ教材を購入する必要があると勧誘され、ＤＶＤ教材を購入する形でないとローンが組めないと説明され、ＤＶＤ教材購入のためのクレジット契約を結んだ。

最近になって、未納月会費として約 8 万円の請求書が届き、請求書の明細を確認すると、銀行口座に残高があったときには、月会費として約 3 千円の金額が引き落とされていたことがわかった。入会契約時に、会員サービスの提供期間や会費の金額など説明を受けた覚えはない。

現在請求されている未納月会費約 8 万円について、支払いを拒絶する。今まで気づかない間に銀行口座から引落とされていた会費全額の返還を求める。

＜相手方の対応＞

和解の仲介の手続に応じる。

会員規約では、会員を脱会するためには、会員が書面にて当社に脱会の届出をし、会員カードを返却する必要があると定められているが、申請人らからはいずれも脱会の申し出がなく、脱会手続がきちんとされていない。

現在請求している未納月会費の金額を減額するので、申請人らがそれを支払えば脱会手続を行う。

２．手続の経過と結果

相手方事業者から、当該会員サービス契約の内容について確認を行ったところ、当該サービスは、ＤＶＤ教材等の商品を購入すると入会金（約 5 万円）が免除され、会員としてサービスを受けることができる。入会後、会員は約 3 千円の月会費を支払わなければならないが、教材代金のクレジット支払期間内については、月会費の支払義務を免除する場合もある。その後は、会員から、脱会の意思表示がない限り会員サービス契約は継続され、会員には月会費の支払義務が生じる。会員には会報誌を送付するが、月会費を 6 か月以上滞納した場合は、会員規約により、会報誌の送付を止める。その際、会員には特段の連絡は行っていない。

また、会費支払状況の管理、未納会費の請求方法について、相手方事業者に確認したが、月会費が未納状態になった直後に、相手方事業者が、申請人らに対し、何らかの請求を行っていたことは確認できなかった。

事業者からの事情聴取及び申請人らの主張を踏まえて検討したところ、申請人らの多くは、

入会契約時に、会員になるには、ＤＶＤ教材等の商品を購入する必要があると説明されているだけで、販売員から会費について説明はなく、会費の支払義務を負うという認識がなかったと考えられた。また、積極的な支払行動をしていない申請人が多く、中には意図せず銀行口座から会費が引落された申請人もいるが、引落されたことに気づき、銀行口座の残高を月会費の金額より少なくして、引落されないように対処している例もみられた。

以上の諸点を踏まえ、仲介委員は、当該会員サービス契約は成立していない又は成立について誤認があること等から、申請人らには未納月会費の支払義務はないのではないかという考え方を説明し、相手方事業者に対して請求を放棄する方向で解決案を見直すよう要請した。

仲介委員によるこの要請に関し、その後調整が進められた結果、相手方事業者は、5 名の申請人については、仲介委員の見解のとおり、未納月会費の支払義務がないことを受け入れるとともに、月会費の支払回数が比較的多い他の 2 名の申請人については、当該会員サービス契約が一旦成立しその契約の終了が問題となったものと捉えられること等を考慮し、月会費 1 か月分を支払うことにより残余の未納月会費の請求は放棄することで和解が成立した。